

PRESSEMITTEILUNG

## **Attensity baut neuen Geschäftsbereich „Enterprise Software“ auf**

**Aufteilung des Unternehmens in zwei strategische Geschäftsbereiche: Enterprise Solutions & Services sowie Enterprise Software / Ziele: Wachstum und Marktführerschaft im Markt für Customer Experience Management**

**Kaiserslautern, 26. Juli 2010** – Die Attensity Europe GmbH setzt drei Monate nach der Einführung der neuen globalen Unternehmensmarke Attensity in Europa einen weiteren Meilenstein. Nach dem erfolgreichen Zusammenschluss der Empolis GmbH mit der Living-e AG und der US-amerikanischen Attensity Corp. richtet sich das Unternehmen am Markt für Customer Experience Management neu aus. Kernstück der Strategie ist ein ganzheitlicher Ansatz zur optimalen Gestaltung von Kundenerlebnissen durch den Einsatz von Softwarelösungen, die auf semantischen Technologien basieren.

Der neue Geschäftsbereich Enterprise Software entwickelt Produkte, die die Interaktion von Service-Abteilungen und Contact Centern mit ihren Kunden effizienter, effektiver und positiver gestalten sollen.

Der Schwerpunkt der Produktsuite liegt auf dem Einsatz intelligenter Textanalyse, Knowledge Management sowie multichannelfähiger Kommunikations- und Informationsmanagement-Lösungen. Unternehmen bekommen damit Werkzeuge an die Hand, um in alle Kommunikationskanäle mit dem Kunden „hineinzuhören“. Die Produktsuite umfasst ebenfalls Analyse-Werkzeuge für Social Media. Die auf diese Weise gewonnenen Informationen werden analysiert und mit weiteren strukturierten Informationen verbunden, um zusätzliche Erkenntnisse im Kundenmanagement zu gewinnen und neue Handlungsfelder zu erschließen.

### **Enterprise Solutions & Services liefert weiterhin maßgeschneiderte Lösungen**

Der bisherige Bereich „Professional Services“ wurde zu „Enterprise Solutions & Services“ weiterentwickelt und bietet Lösungen sowie Dienstleistungen für das komplette Themenspektrum im Customer Experience Management. Zu den Kernprodukten zählen weiterhin Attensity Respond und Attensity Service. Auf dieser Basis entwickelt Attensity Lösungen, mit denen Unternehmen aller Branchen die wachsende Menge an Daten analysieren, interpretieren und automatisiert weiterverarbeiten können. Hierzu zählen zum Beispiel komplexe Kundenprojekte bei Airbus, dem Europäischen Patentamt, Bosch und DFS Deutsche Flugsicherung.

Kunden sind aktiv am Innovationsprozess beteiligt; Enterprise Solutions & Services agiert dabei als direkter Feedback-Kanal zur Produktentwicklung. So können beispielsweise Verbesserungspotentiale, die in Kundenprojekten identifiziert wurden, direkt in die Weiterentwicklung und Optimierung der Produkte einfließen.

Harald Zapp, Senior Vice President Business Development and Corporate Strategy: „Unsere Kunden werden von der neuen Ausrichtung des Unternehmens profitieren: Das disziplinierte Miteinander und die konsequente Kundenausrichtung werden dafür sorgen, dass wir die Anforderungen unserer Kunden noch stärker in die Produktentwicklung und Kundenbetreuung einbeziehen können. Damit streben wir ein deutliches Wachstum in den europäischen Kernmärkten und die Marktführerschaft im Markt für Customer Experience Management an.“

## **Über die Attensity Europe GmbH**

Die Attensity Europe GmbH bietet ihren Kunden eine integrierte Application Suite für das Customer Experience Management. Die Softwarelösungen basieren auf mehr als 20 Jahren Projekterfahrung, intensivem Branchen Know-how und semantischen Technologien, die es Unternehmen ermöglichen, die Interaktion mit ihren Kunden über sämtliche Kanäle relevant, effektiv, schnell und positiv zu gestalten. Das Produktportfolio umfasst Multi-Channel-Management- und Wissensmanagement-Softwarelösungen für alle Service-orientierten Aktivitäten, einschließlich Attensity360 zur Beobachtung und Analyse von Social Media in 17 Sprachen und aus über 70 Millionen Quellen. Attensity hat mehr als 500 Installationen mit über 220.000 Nutzern weltweit vorzuweisen.

[www.attensity.de](http://www.attensity.de)

## **Kontaktpersonen:**

Martina Tomaschowski  
Attensity Europe GmbH  
Europaallee 10  
67657 Kaiserslautern

Phone: +49 631 303 5503  
Mobile: +49 170 233 7849  
E-mail: [martina.tomaschowski@attensity.com](mailto:martina.tomaschowski@attensity.com)

Thomas Huber  
semanticom GmbH  
Reinhardt Str. 41  
10117 Berlin

Phone: +49 30 27 58 08 122  
Mobile: + 49 151 14 96 58 10  
E-mail: [Thomas.Huber@semanticom.eu](mailto:Thomas.Huber@semanticom.eu)